

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit menurut Undang-undang Republik Indonesia tentang rumah sakit no. 44 tahun 2009, pasal 1 ayat (1) adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit merupakan instansi yang sangat penting bagi masyarakat karena, rumah sakit membantu masyarakat disaat masyarakat mengalami gangguan terhadap kesehatan. Rumah sakit harus mampu melayani masyarakat kapanpun karena, hal yang dilakukan menyakut hidup dan mati manusia, jadi rumah sakit harus mempunyai kualitas yang terbaik, karyawan yang kompeten dan profesional agar nantinya tidak terjadi kesalahan dalam menangani pasien.

Untuk menjadi rumah sakit yang mempunyai kualitas yang baik dan dapat melakukan pelayanan dengan baik maka, harus dilakukan penilaian kinerja. kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam strategik planning suatu organisasi (Mahsun, 2009:25). Suatu perusahaan menginginkan kinerja yang baik dalam perusahaan agar perusahaan mampu berkembang dan memajukan perusahaan, untuk memiliki kinerja yang baik perusahaan dapat melakukan penilaian terhadap kinerja perusahaan.

Pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, (Mahsun, 2009:25). karena, penilaian kinerja dapat membantu perusahaan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya penilaian kinerja perusahaan juga dapat mengetahui perkembangan perusahaan dari waktu ke waktu, pengukuran kinerja perusahaan dapat dinilai bukan dengan laporan keuangan saja tetapi, juga dapat dinilai dari non-keuangan.

*Balance scorecard* merupakan suatu sistem manajemen, pengukuran, dan pengendalian yang secara cepat, tepat, dan komprehensif dapat memberikan pemahaman kepada manajer tentang *performance* bisnis, (Yuwono, dkk 2006:8). Pengukuran kinerja dengan menggunakan *balance scorecard* sangat membantu perusahaan untuk memiliki kinerja yang baik karena pengukuran dengan menggunakan *balance scorecard* bukan hanya mengukur kinerja keuangan saja tetapi, juga mengukur kinerja non-keuangan.

Pengukuran dengan menggunakan *balance scorecard* dapat dilakukan dengan 4 (empat) perspektif, yaitu Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pelanggan, Perspektif Keuangan. Karena ke empat perspektif ini sangat membantu perusahaan dalam mengukur kinerja perusahaan dan perusahaan mampu mengembangkan kinerja dari tahun ke tahun.

Ada beberapa penelitian tentang pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *balance scorecard* seperti, Hasil penelitian Anifah (2009), tentang Analisis Kinerja Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Menggunakan Pendekatan Metode Balance Scorecard (Studi pada BMT Kartan Dan BMT Wonorejo Pasuruan), menunjukkan bahwa kinerja BMT Kraton dan BMT Wonorejo dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* mengalami peningkatan dari waktu ke waktu selama periode 2003 – 2007, kinerja BMT Kraton dan BMT Wonorejo berdasarkan pendekatan metode *Balanced Scorecard* menampakkan adanya perbedaan pada perspektif keuangan, perspektif bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Sedangkan pada perspektif pelanggan tidak terlihat adanya perbedaan yang menonjol.

Hasil penelitian Nugroho (2013), tentang analisis pengukuran kinerja perusahaan dengan konsep *Balance Scorecard* (Studi Kasus PT Wijaya Karya), menunjukkan bahwa kinerja keuangan WIKA lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya, kinerja kepuasan customer WIKA, menunjukkan bahwa nilai kepuasan yang baik untuk atribut produk dan jasa, citra perusahaan, dan hubungan. Sedangkan untuk kinerja proses bisnis internal menunjukkan hasil yang baik pada proses inovasi, operasi, dan pelayanan purnajual. Kinerja kepuasan karyawan juga menunjukkan hasil yang baik untuk kapabilitas karyawan, kapabilitas sistem informasi, dan motivasi, pemberdayaan dan keselarasan. Secara keseluruhan kinerja WIKA bisa dianggap bagus.

Hasil penelitian Handayani (2011), tentang pengukuran kinerja organisasi dengan pendekatan *Balance Scorecard* pada RSUD Kabupaten Kebumen. Hasil

analisis menunjukkan skor kinerja rumah sakit melalui empat perspektif *Balanced Scorecard*. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa hasil perspektif finansial dinilai baik dengan rasio efektivitas yang sesuai target. Kinerja berdasarkan perspektif pelanggan dianggap cukup baik. Namun, tingkat akuisisi pasien menurun. Berdasarkan perspektif proses bisnis internal, kinerja dinilai ideal. Tingkat produktivitas dilihat dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan rata-rata sebesar Rp24.663.959, dan kepuasan karyawan dinilai cukup baik.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Handayani (2011), tentang Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Pendekatan *Balance Scorecard* Pada RSUD Kabupaten Kebumen. Dengan objek yang berbeda, yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Bangil. Karena, Rumah Sakit Umum Daerah Bangil melakukan penilaian kinerja menurut Departemen Kesehatan Tahun 2005 yaitu, dengan melakukan penilaian terhadap layanan yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis *Balance Scorecard* Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kinerja RSUD Bangil jika ditinjau dari *balance scorecard*?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan-batasan masalah yaitu, data yang digunakan adalah data keuangan dan non keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Bangil tahun 2013, 2014, dan 2015.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini untuk membuktikan kinerja RSUD Bangil jika ditinjau dari *balance scorecard*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

- a. Hasil penelitian secara teoritis diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang penilaian kinerja pada RSUD Bangil dengan menggunakan *balance scorecard*.
- b. Hasil penelitian secara praktis diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap penilaian kinerja yang dilakukan pada RSUD Bangil dan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya tentang penilaian kinerja pada Rumah Sakit.